

Charte de la médiation de la Mairie de Toulouse

Préambule

La fonction de médiateur est créée afin de:

- faciliter le règlement de litiges entre l'administration communale et les usagers des services publics,
- formuler des préconisations d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir la répétition de certains litiges et de contribuer à la qualité du service rendu.

Le médiateur s'engage à respecter les principes suivants :

- Indépendance et impartialité
- Respect des personnes, de leurs opinions, de leurs positions
- Ecoute équilibrée et attentive des parties du litige ou de la doléance
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle

La médiation est un processus structuré dans lequel le médiateur a pour objectif de faciliter la résolution de différends entre les usagers des services publics et l'administration. Ce processus vise, dans la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

En fonction des litiges et des doléances qui lui sont soumis, le médiateur doit pouvoir donner un avis et formuler des propositions. Si une demande ne relève pas de sa compétence, le médiateur peut le cas échéant la réorienter vers un interlocuteur adéquat.

Article 2 : Le statut du médiateur

Le médiateur est un conseiller municipal présentant les garanties nécessaires d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

Le médiateur est choisi pour ses qualités humaines, son sens de l'écoute et sa capacité de discernement.

Il s'engage par ailleurs à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Il peut bénéficier, le cas échéant, d'une formation spécifique à la médiation territoriale. Il peut être épaulé dans ses missions (réception des demandes) par un ou plusieurs agents publics qui seront astreints à la neutralité, à l'impartialité et à la confidentialité.

Pour mener à bien ses missions, des moyens matériels et humains sont mis à sa disposition si nécessaire.

Afin de garantir la stabilité de son action, le médiateur est nommé pour la durée de la mandature.

En cas de conflit d'intérêt sur une requête, le médiateur se désiste.

Article 3 : Les compétences du médiateur

Le médiateur a en charge :

- de réceptionner les doléances des usagers à propos d'une décision de l'administration ou d'une situation de nature à les affecter durablement,
- de trouver un accord de façon à éviter la judiciarisation,
- de faciliter la mise en relation des interlocuteurs et l'émergence d'une réponse adaptée,
- de renforcer le dialogue et la confiance entre les usagers et l'administration,
- de proposer des recommandations.

Sont exclus de ses compétences les litiges d'ordre commercial, privé, familial ; les procès verbaux ou décisions de justice ; les litiges pris en charge par d'autres médiateurs ou Défenseurs des droits ; les litiges relevant d'autres institutions publiques.

Sont également exclus des procédures de médiation les délégations de service public, les satellites, les marchés publics, les questions liées à l'urbanisme, les demandes qui ont déjà été traitées par des commissions ad hoc (attribution de places en crèche, exonération partielle ou totale du paiement des prestations rendues, demande de logements, etc.), les affectations scolaires, les formalités administratives et l'état civil (prérogative de l'État), les subventions aux associations, les conflits d'ordre hiérarchique ou disciplinaire entre l'administration et ses agents.

La médiation concerne principalement les domaines de compétences de la Mairie, à l'exclusion de ceux mentionnés ci-dessus, mais aussi certaines compétences métropolitaines dès lors que le différend intervient sur le territoire de la commune.

Le médiateur dispose d'un pouvoir d'interpellation, d'investigation entendue comme la possibilité de solliciter près d'autres élus et des directions toutes informations utiles et qui ne peuvent lui être refusées.

Article 4 : Caractéristiques de la médiation

Les personnes physiques et morales (un particulier, un professionnel, une association, une entreprise) peuvent saisir le médiateur dès lors qu'elles ont formulé un recours auprès du service municipal ou métropolitain concerné et que ce recours s'est soldé soit par un refus, soit par une réponse insatisfaisante, soit par une absence de réponse.

4.1 Information et communication

Les citoyens sont informés de l'existence du médiateur par voie de presse, affichage et sur le site de la collectivité.

Dans tout courrier adressé aux usagers qui s'y prête, il est fait mention de la possibilité de recourir à la médiation.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception.

Le recours à la médiation ne suspend pas les délais de recours.

4.2 Gratuité

Le recours à la médiation est gratuit.

4.3 Confidentialité

Le médiateur et les agents affectés à cette mission de médiation sont tenus à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de la réception et de l'instruction du litige et les faits dont ils ont eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4.4 Saisine du médiateur

Les usagers peuvent saisir le médiateur selon quatre biais :

- rencontre lors des permanences
- par lettre par voie recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :
- par mail :
- sur Internet :

Les élus et les services de la Mairie ou de la Métropole peuvent également lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de sa compétence.

Le médiateur peut, le cas échéant, se saisir lui-même de situations particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de ses compétences.

Quel que soit le mode de saisine, l'étude des dossiers fait l'objet d'un traitement identique afin de garantir l'égalité de traitement des requérants.

4.5 Déroulement de la médiation

Le médiateur peut décider de ne pas instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur les limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus par écrit.

Lorsque la demande est recevable, le médiateur s'applique à conduire la médiation avec diligence. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le médiateur peut décider de ne pas poursuivre la procédure.

De même, le médiateur peut exclure certains dossiers qui, en raison de leur complexité, de leur technicité et de la non suspension des délais de recours, nécessitent un temps d'instruction très long.

Le médiateur est informé des suites données à son action de médiation par les parties concernées.

A ce titre, l'administration est tenue de mettre en place les dispositions pour exécuter les décisions du médiateur.

Le médiateur ne peut pas remettre en cause une décision de justice.

Chapitre 5. Fin de la médiation

La médiation prend fin lorsque le médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui peuvent :

- soit proposer une solution donnant satisfaction totalement ou partiellement à la demande du requérant,
- soit rejeter la demande parce qu'aucun dysfonctionnement n'a été constaté et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le médiateur peut également mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le différend ait trouvé ou non une solution, soit un désaccord durable. En tout état de cause, le requérant conserve toujours la possibilité d'agir en justice.